ACOSS

Sécurité sociale
La Vie en Plus
70 ans

▶ Caisse nationale du réseau des Urssaf

RAPPORT D'ACTIVITÉ THÉMATIQUE 2014

COMMUNICATION

Ce rapport thématique reflète les orientations et, pour partie, les travaux du Conseil d'administration de l'Acoss et en particulier de sa Commission Qualité-Communication.

Pour en savoir plus sur le fonctionnement du Conseil d'administration et de ses commissions, vous pouvez consulter le rapport annuel 2014.

SOMMAIRE

PARTIE 1.
LE MOT DU DIRECTEUR
P.5

L'INTERVIEW
P.6

PARTIE 2.
COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE
P.8

COMMUNICATION COTISANTS ET RÉGLEMENTAIRE
P.10

COMMUNICATION SUR LES OFFRES DE SERVICE
P.12

RELATION PRESSE
P.16

COMMUNICATION DIGITALE
P.18

ÉVÈNEMENTIEL
P.20

COMMUNICATION INTERNE BRANCHE
P.22

COMMUNICATION INTERNE ACOSS
P.24

STRATÉGIE ÉDITORIALE
P.26

LIGNE GRAPHIQUE
P.28

RÉFÉRENCEMENT
P.30

LE MOT DU DIRECTEUR

La Convention d'objectifs et de gestion 2014-2017 nous engage à offrir un service de recouvrement toujours plus fiable et efficace tout en accentuant la visibilité sur notre rôle afin de favoriser le consentement au prélèvement social. En appui de cet objectif, la fonction communication s'attache à déployer une politique au plus près des attentes et besoins de nos différentes cibles : cotisants et partenaires afin de faciliter leurs démarches ; relais d'opinion et grand public, dans l'optique de promouvoir les missions de l'Acoss et du réseau ; collaborateurs en vue de créer une dynamique propice à l'adhésion au changement et à la mobilisation collective.

DES CHANTIERS CLÉS POUR FAVORISER L'APPROPRIATION DES ENJEUX DE LA COG

La direction de la Communication s'est mobilisée pour relayer les grands chantiers et orientations de la Cog 2014-2017 auprès des collaborateurs en vue de favoriser leur adhésion. Elle a également défini les orientations stratégiques communication de la branche Recouvrement autour de trois volets : consolider la relation cotisant en développant le tout numérique ; redonner du sens en axant la communication notamment sur les finalités des cotisations et le rôle de recouvreur social de référence ; asseoir notre culture commune d'entreprise en favorisant le partage de nos valeurs, expériences et projets.

L'année 2014 nous a permis de poser les bases des premiers chantiers de la Cog. Nous nous sommes centrés sur deux champs prioritaires : la mise en œuvre de notre stratégie digitale dans le cadre de la stratégie multicanal déployée par la branche. Et le renforcement de la communication interne dans l'optique de donner la meilleure visibilité aux projets de la branche et d'en faciliter la compréhension et l'appropriation.

Cette dynamique a été rendue possible grâce à l'engagement de tous les collaborateurs de l'Acoss et des acteurs en charge de la communication au sein du réseau. Je tiens à les saluer.

Jean-Louis Rey, directeur de l'Acoss

UNE COMMUNICATION AU SERVICE DES COTISANTS ET DES COLLABORATEURS

La Dicom a défini les orientations stratégiques communication pour 2014/2017. Décryptage avec Gabrielle Hoppé, directrice de la Communication, directrice de cabinet, secrétaire générale du Conseil d'administration.

GABRIELLE HOPPÉ,
DIRECTRICE DE LA COMMUNICATION, DIRECTRICE DE CABINET, SECRÉTAIRE GÉNÉRALE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Quel est le cap de la communication pour la période conventionnelle 2014/2017 ?

La communication s'inscrit dans la stratégie à long terme de la branche, au service de son ambition : faire de l'Acoss et du réseau des Urssaf le recouvreur social de référence. Dans cette optique, la direction de la Communication doit accompagner les projets stratégiques de la branche en lien avec les directions métiers de l'Acoss et le réseau. Elle doit également contribuer à offrir une meilleure qualité de service aux cotisants et à faciliter, en interne, le changement, dans un contexte d'évolutions fortes. Elle s'est, dans la lignée des chantiers déjà engagés dans la Cog précédente, fixé trois priorités : conforter la relation numérique avec le cotisant, valoriser le rôle et les expertises de la branche Recouvrement auprès du grand public, fédérer l'interne en développant notamment une communication ciblée. Ces orientations vont être déclinées en plans de communication régionaux et évaluées périodiquement.

Quelles ont été les avancées réalisées en 2014 ?

Nous avons mis l'accent sur trois champs : tout d'abord, nous avons poursuivi le travail engagé pour renforcer les relations presse. Nous avons aussi déployé, en lien avec la mise en œuvre d'une stratégie multicanal pour la branche, une stratégie digitale ambitieuse qui passe par la modernisation de nos sites. Concrètement, après le site Pajemploi, nous avons rénové et lancé en mai 2014 le site acoss.fr et engagé les premiers travaux sur le site urssaf.fr qui sera déployé en 2015. Enfin, nous avons engagé des travaux pour formaliser, en collaboration avec la direction de la Gestion du Réseau et la délégation à l'Accompagnement du changement, une communication managériale, élaborée « pour » et « par » le manager. Un vecteur clé pour renforcer l'implication sur le terrain.

Votre mission a aussi consisté à mobiliser les collaborateurs de la branche autour de la nouvelle convention d'objectifs et de gestion.

Quelles ont été vos principales actions dans le domaine ?

Nous avons diffusé la Cog 2014/2017 à l'ensemble du réseau, accompagnée d'un « Essentiel » qui en décrypte les principaux aspects. Nous avons également relayé les objectifs et priorités de la Cog dans nos supports de presse interne. Nous avons publié des numéros spéciaux et des articles dans le magazine et l'intranet de branche pour présenter les enjeux de plusieurs grands chantiers Cog. Enfin, pour favoriser l'appropriation des enjeux, des réunions interrégionales d'information et d'échanges ont été organisées à destination des agents de direction du réseau.

«L'ANNÉE 2014 NOUS A PERMIS DE TRACER UNE FEUILLE DE ROUTE CLAIRE ET DE DÉFINIR NOS PRIORITÉS : LE DÉPLOIEMENT D'UNE COMMUNICATION SUR LES ENJEUX ET LES OBJECTIFS DE LA NOUVELLE COG ET LA MISE EN ŒUVRE D'UNE STRATÉGIE DE COMMUNICATION DIGITALE AMBITIEUSE.»

GABRIELLE HOPPÉ

FAITS MARQUANTS
DE LA COMMUNICATION 2014

SENSIBILISATION À LA COG 2014-2017

- Conception et diffusion à tous les collaborateurs d'un « Essentiel » de la Cog.
- Édition de numéros spéciaux dans le magazine et l'intranet de branche Iliad.
- 4 réunions interrégionales d'information et d'échanges organisées à l'intention des agents de direction du réseau.

LANCEMENT DE LA NOUVELLE VERSION D'ACOSS.FR

Mise en ligne en mai 2014 de la nouvelle version dans le cadre de la stratégie de communication digitale de la branche Recouvrement.

DÉFINITION DES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES DE LA COMMUNICATION POUR 2014-2017

- Développement de la communication à destination des publics externes pour conforter notre rôle de recouvreur social de référence.
- Développement de la communication interne pour accompagner les évolutions de la branche.

CHIFFRES CLÉS

PLUS DE 800 000
visiteurs uniques par mois sur urssaf.fr

260 000
connexions mensuelles à l'intranet de branche

COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE

REDONNER DU SENS

La communication institutionnelle vise à renforcer la visibilité sur notre rôle, sa légitimité afin d'optimiser toujours plus notre capacité d'action.

Deux axes ont guidé les actions du Département Communication institutionnelle et événementielle :

→ **Valoriser l'action et de l'image de l'Acoss et des Urssaf auprès de nos publics externes.**

Il s'agit d'améliorer la lisibilité de nos missions auprès de nos cotisants, de la presse, de nos partenaires et du grand public.

Le nouveau site acoss.fr lancé en mai 2014 dans le cadre de notre stratégie de communication digitale a pour ambition de répondre d'ores et déjà à cet objectif. Il sera le vecteur central de la communication externe des objectifs de la Convention d'objectifs et de gestion 2014-2017.

Tout au long de l'année, la Dicom a également veillé à accompagner les organismes au plus près de leur actualité, dans la conception de leurs supports institutionnels et ce afin de rendre leurs missions plus lisibles : rapport annuel modélisé, plaquette institutionnelle régionale, plaquette actualités et chiffres clés « Repères ».

→ **Démontrer notre rôle de recouvreur social de référence au service de notre système de protection sociale.**

Il s'agit de dynamiser le traitement de l'information sur la légitimité et la finalité des prélèvements. Une rubrique spécifique acoss.fr a été créée à cet effet, avec création d'une animation sur le circuit-cotisations prestations.

La préparation du 70e anniversaire de la Sécurité sociale (événement prévu en octobre 2015) marque de fait un temps fort pour rappeler l'importance de l'action de la branche.

ACOSS.FR

Placer internet au cœur de la communication institutionnelle

Le site acoss.fr a été mis en ligne en mai 2014 afin de répondre à trois objectifs :

- apporter de la lisibilité sur le rôle et l'activité de l'Acoss,
- valoriser nos données statistiques au service de l'analyse économique à travers un Observatoire statistique,
- apporter de la visibilité à notre communication financière,

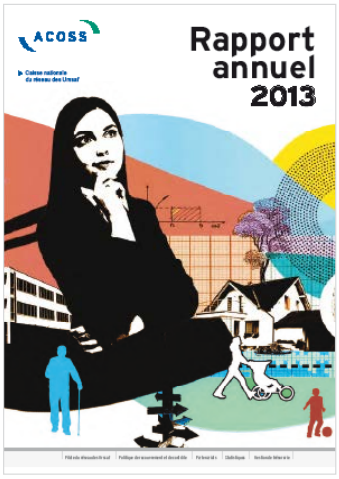
Depuis sa mise en ligne, acoss.fr est le vecteur incontournable de la communication institutionnelle et se fait le relai des grandes actualités du réseau.

FAITS MARQUANTS
DE LA COMMUNICATON INSTITUTIONNELLE

VALORISER L'ACTUALITÉ DE LA BRANCHE ET SON EXPERTISE

Le rapport annuel 2014 de l'Acoss retrace les actions majeures de la branche Recouvrement au bénéfice des cotisants et de ses partenaires. Il illustre son expertise au service d'une protection sociale efficace et solidaire.
Il est complété par 8 rapports thématiques : Recouvrement amiable et forcé, Contrôle, Lutte conte le travail illégal, Conjoncture et financement, Offres de service, Sécurisation juridique, Communication, Rapport de l'agent comptable.

Les données chiffrées exclusives du réseau font l'objet d'une très large reprise par les médias.



UN UNIVERS GRAPHIQUE INSTITUTIONNEL

Développé en décembre 2014, ce nouveau vocabulaire graphique s'applique à la seule communication institutionnelle de l'Acoss et des Urssaf. Il vit en complément des fondamentaux de la charte graphique du réseau des Urssaf qui reste le socle de base de la communication graphique.

Le Rapport annuel 2014 sera le premier support à bénéficier de cette nouvelle ligne.

D'AUTRES RÉALISATIONS EN 2014

- Plaquette institutionnelle régionale,
- Diaporama institutionnel du réseau,
- Plaquette ''Repères''
- Digest Chiffres clés 2013
- Éléments modélisés pour envoi des vœux.
- Premiers travaux liés à la commémoration du 70e anniversaire de la Sécurité sociale.

PERSPECTIVES EN 2015

Faire d'acoss.fr la vitrine de la modernisation de notre réseau et de nos actions partenariales. Le site acoss.fr verra ainsi la mise en place de nouvelles fonctionnalités telle que la possibilité pour l'internaute de s'abonner. Il connaîtra un enrichissement des profils existants et des contenus.

L'univers graphique institutionnel sera appliqué sur tout nouveau support et notamment la future plaquette institutionnelle nationale.

Enfin, le 70e anniversaire de la Sécurité sociale sera l'occasion de communiquer très largement sur le sens de nos missions et l'apport de ce grand service public qui nous accompagne tous au quotidien.

INITIER UNE NOUVELLE POLITIQUE DE COMMUNICATION À DESTINATION DES COTISANTS

Au cours de l'année 2014, le département communication réglementaire et cotisants a eu pour objectifs :

- de mettre en place les conditions d'une nouvelle politique de communication à destination des cotisants grâce notamment à la stratégie de communication digitale de la branche,
- de faciliter l'appropriation de la réglementation par le cotisant pour favoriser son adhésion à ses obligations.

Dans ce cadre, des actions de communication ont été menées, en s'appuyant sur le programme des refontes des sites web, afin qu'internet soit le lieu central d'information aux cotisants. Des travaux préparatoires à la refonte du site urssaf.fr, prévue en 2015, ont porté sur l'analyse du contenu, la réflexion sur l'arborescence et l'ergonomie du site. Afin de simplifier au maximum la recherche d'information et de favoriser une navigation fluide du site, la réduction du nombre de profils sera privilégiée et seront créés des accès directs à des informations chiffrées (taux barèmes) ou des catégories spécifiques de cotisants (frontaliers en Suisse, laboratoires,…). Ont été également privilégiées, l'amélioration de la visibilité des services et leur mise en avant par une association aux contenus correspondants.

Dans le prolongement des actions entreprises pour rénover le site urssaf.fr, une réflexion a été engagée sur la réduction des supports « papier » édités à l'attention des cotisants. Dans ce domaine, 2014 marque une réduction significative de la production de supports non dématérialisés.

L'année 2014 marque également la poursuite des actions de communication à destination de chaque profil de cotisants afin de faciliter l'appropriation de ses droits et obligations : communication « nouvelles mesures » notamment pour la mise en œuvre de la loi de financement, communication liée à chaque étape du développement de l'entreprise (de la création à la radiation), vulgarisation de mesures réglementaires, diffusion des bonnes pratiques déclaratives, information sur les droits et obligations (comme par exemple la diffusion de la charte du cotisant contrôlé).

Un appui communication, concernant le chantier important de l'Isu, a fortement mobilisé les équipes notamment dans la préparation du projet de courrier « 3 en 1 ». Il modifiera, en 2015, les modalités de calcul des cotisations et contributions sociales des travailleurs indépendants.

À noter également un accompagnement communication spécifique à la mise en place de la cotisation d'assurance maladie des frontaliers en Suisse ayant opté pour le choix d'une couverture maladie en France.

Enfin, la communication ciblée sur des typologies de cotisants ou sur des réglementations spécifiques (contributions pharmaceutiques, financement CMU complémentaire…) a été intensifiée compte tenu des évolutions réglementaires applicables en 2014.

FAITS MARQUANTS
DE LA COMMUNICATION RÉGLEMENTAIRE ET COTISANTS

MENER DES TRAVAUX PRÉPARATOIRES CONCERNANT LA REFONTE DU SITE URSSAF.FR

Un groupe de travail impliquant des collaborateurs en région en vue de la réécriture du site a été mis en place. Des travaux sur l'arborescence du futur site ont été menés. Les besoins et attentes des cotisants ont été pris en compte : exploitation des résultats des tests cotisants et des remontées des internautes suite à une enquête en ligne.

Ces travaux ont été menés en parallèle des actualisations du site nécessitées par les évolutions réglementaires du site tout au long de l'année.

COMMUNIQUER À DESTINATION DES FRONTALIERS EN SUISSE

Concernant les travailleurs frontaliers en Suisse, jusqu'au 31 mai 2014, la couverture maladie en France pouvait être acquise soit par l'affiliation au régime général de la Sécurité sociale, soit par une assurance privée en France. Ce droit d'option a pris fin le 1er juin 2014. Les frontaliers ayant opté pour une couverture maladie en France sont désormais affiliés au régime général français de Sécurité sociale. Dans ce cadre deux centres nationaux des travailleurs frontaliers en Suisse (CNTFS) ont été créés.

Afin d'accompagner cette évolution, un plan de communication a été réalisé et des actions et supports de communication ont été élaborés. Dans ce cadre, une communication spécifique a été réalisée sur la bascule progressive des frontaliers à l'expiration de leur contrat d'assurance privée (1er juin 2014 au 31 mai 2014). Des informations ont été diffusées à compter du 1er octobre 2014 à destination des nouveaux adhérents. Des adaptations du site **urssaf.fr** ont été rendues nécessaires.

Une notice explicative a été conçue concernant la déclaration de revenus afin d'aider au remplissage de la déclaration et de favoriser l'adhésion au prélèvement. Une importante communication interne a également été organisée sur cette évolution réglementaire.

Les travaux communication seront poursuivis en 2015.

PRÉPARER LES NOUVEAUX ÉCHÉANCIERS DE COTISATIONS DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Les nouvelles modalités de calcul des cotisations et contributions sociales des travailleurs indépendants ont nécessité d'importants travaux préparatoires en 2014. Des maquettes de supports informatiques ont été réalisées par la direction de la Communication. Elles ont fait l'objet de tests, réalisés par la CNRSI, auprès de cotisants.

Après l'intégration des remarques formulées par les cotisants dans le cadre de focus groupes, les nouvelles maquettes ont été transmises à la maîtrise d'œuvre dans le cadre d'annexes au cahier des charges. Un suivi de la production des supports définitifs (jusqu'à l'édition par les centres éditiques) a été organisé par un groupe de travail commun (CNRSI/Acoss). Il sera poursuivi en 2015.

D'AUTRES RÉALISATIONS EN 2014

- Recouvrement amiable et forcé Agessa-MDA auprès de l'Urssaf Limousin ;
- Centralisation du reversement auprès de l'Acoss du versement transport ;
- Information régulière du Conseil Supérieur de l'Ordre des experts-comptables sur les évolutions réglementaires.

PERSPECTIVES EN 2015

L'année 2015 marquera une évolution importante dans la mise en place de la politique de communication à destination des cotisants. La refonte du site urssaf.fr deviendra effective. En cela, elle contribuera à la sécurisation juridique des cotisants avec une diffusion systématique de l'information réglementaire sur les nouvelles mesures et sur la législation relatives aux droits et obligations des cotisants en fonction de deux grands profils (Régime général et travailleurs indépendants).

Les attentes des cotisants seront régulièrement recueillies. La promotion du nouveau site sera renforcée dans le cadre de la stratégie multicanal.

Par ailleurs, la diffusion des courriers « 3 en 1 » destinés aux travailleurs indépendants relevant de l'Isu et des professions libérales (hors praticiens et auxiliaires médicaux) constituera une avancée majeure de simplification à destination de ce public.

OFFRES DE SERVICE ENTREPRISES

PROMOUVOIR LA DÉMATÉRIALISATION

Consolider et améliorer la connaissance et l'utilisation des offres de service par une communication ciblée, tel est l'objectif du département Offres de service entreprises.

Au cours de l'année 2014, **le Tese** a commencé une mutation en termes d'organisation et d'évolution de l'offre vers le 100 % dématérialisé. Une communication externe et interne progressive a été élaborée pour informer les adhérents du transfert des activités du centre de Lyon vers le centre de Bordeaux. Et de la suppression totale des déclarations « papier » (adhésion, volet salarié, volet social) pour les orienter vers des échanges via www.letese.urssaf.fr.

Le CEA a étendu son champ d'application aux fondations. L'Afnor, ayant jugé le SMQ (système de management de la qualité) conforme aux exigences requises par la norme Iso 9001, avait attribué au Centre national CEA le label Afaq en 2013 pour ses processus métiers et supports à la suite d'un nouvel audit en 2014, le centre a de nouveau été certifié.

De nouvelles catégories de cotisants, **les travailleurs indépendants et les auto-entrepreneurs,** ont été soumis à l'obligation de dématérialisation des déclarations (DSI pour les travailleurs indépendants) et des paiements. Un accompagnement de ces publics a été réalisé via des supports de communication pour les informer de ces nouvelles obligations et des moyens de paiement dématérialisés mis à leur disposition.

Pour **les employeurs du régime général**, le kit de communication a été mis à jour et diffusé aux Urssaf, en raison de l'abaissement des seuils relatifs à l'obligation de dématérialisation des déclarations et des paiements.

La montée en charge de **la Déclaration sociale nominative (DSN)** a fait l'objet d'une communication constante, notamment, en interne, sur le déroulé de la phase 1 et sur la future entrée en phase 2. La communication sur la conduite du changement a permis à l'ensemble des collaborateurs impactés de commencer à s'approprier ce projet. Auprès de l'externe, la communication était notamment destinée à inciter les entreprises à anticiper le passage à la DSN dans les meilleures conditions et à bénéficier ainsi d'un accompagnement personnalisé.

Pour accompagner la création des **Centres nationaux des travailleurs frontaliers en Suisse (**Franche-Comté et Rhône-Alpes), une communication externe a été déployée vers les frontaliers en Suisse. L'objectif était de les informer sur les évolutions législatives concernant leurs droits d'option pour leur couverture maladie, sur les modalités déclaratives de leurs revenus et sur le paiement des cotisations afférentes.

Cea Un service des Urssaf

Tfe Un service des Urssaf

Cnfe Un service des Urssaf

Tese Un service des Urssaf

CNTFS Un service des Urssaf

Tef Un service des Urssaf

FAITS MARQUANTS
OFFRES DE SERVICE ENTREPRISES

RENFORCER LA DÉMATÉRIALISATION DES OFFRES DE SIMPLIFICATION TESE ET CEA

La promotion des sites internet en tant que support privilégié des échanges avec les adhérents est un des principaux objectifs. Un des leviers du succès est le passage à l'obligation des offres au 100 % dématérialisé.

Pour inciter les adhérents à opter pour la dématérialisation de nouvelles normes de sécurité ont été mises en production afin de fiabiliser les adresses mails et leur permettre de choisir leur mot de passe.

ACCOMPAGNER LA MONTÉE EN CHARGE DE LA DÉCLARATION SOCIALE NOMINATIVE

À toutes les étapes de l'avancement du projet, des outils ou supports de communication sont diffusés : dépliants, affiches, diaporamas, lettres d'information destinées à l'interne et à l'externe, guides...

En externe, une campagne presse et web a été lancée en avril 2014 par le Gip MDS. Elle a été relayée par les organismes de protection sociale, et, notamment sur le versant web, par le réseau des Urssaf avec un lien vers dsn-info.fr.

La campagne presse ciblait plus particulièrement les décideurs des grandes entreprises et des entreprises de taille intermédiaire : campagne presse via *Les Échos*, *Le Monde* et *Le Figaro* ; campagne web sur *Libération*, *Le Monde*, *Le Figaro*, BFM TV et Société.com.

INFORMER LES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS ET LES AUTO-ENTREPRENEURS SUR L'OBLIGATION DE DÉMATÉRIALISATION

La promotion des services en ligne et la création des supports de communication ont permis d'accompagner ces cotisants dans la mise en œuvre de l'obligation.

Trois campagnes de communication :

→ vers les travailleurs indépendants artisans et commerçants en lien avec le RSI, pour la déclaration sociale des indépendants et le paiement : envoi d'un flyer suivi d'un courrier de relance, mise en ligne d'une actualité sur **rsi.fr** ;

→ vers les travailleurs indépendants professions libérales concernant l'obligation de dématérialisation des paiements : envoi d'un flyer d'information à l'ensemble des travailleurs indépendants trimestriels avec l'appel de cotisations des 3e et 4e trimestres 2014, suivi d'un courrier de relance. Une information a également été mise en ligne sur internet avec une actualité sur **urssaf.fr** en juin 2014 et une brève sur la lettre d'info d'urssaf.fr ;

→ vers les auto-entrepreneurs : une information sur l'obligation de dématérialiser les déclarations et les paiements sur la lettre «Le portail des auto-entrepreneurs» en juillet (avec un lien sur le guide « Mode d'emploi de la dématérialisation »), une actualité sur le site de l'auto-entrepreneur, une affiche pour les accueils et une actualisation du dépliant sur les formalités allégées).

Ces campagnes se poursuivront en 2015 avec l'abaissement attendu des seuils.

D'AUTRES RÉALISATIONS EN 2014

- Évolution du régime auto-entrepreneur.
- Évolution des services en ligne (DCL, Teledep).
- Guides des services en ligne.
- TFE.
- Paiement par carte bancaire pour les auto-entrepreneurs.
- VLU /TGE /GE.
- Fiches salons.
- Guides protection sociale des associations…

PERSPECTIVES EN 2015

En 2015, le déploiement de la stratégie multicanal sera poursuivi. La dématérialisation restera un enjeu majeur. La volonté sera de continuer la promotion et l'accompagnement de toutes les catégories de cotisants pour effectuer en ligne leurs déclarations et leurs paiements.

Les principales évolutions seront la dématérialisation complète des produits sortants des offres Tese et CEA (bulletin, de paie, décompte de cotisations, attestation fiscale…), la suppression des chéquiers CEA, l'ouverture des fonctionnalités DCL aux adhérents Tese et CEA, par l'intermédiaire d'un jeton de partage.

Et la DSN entrera dans la phase 2 qui concerne spécifiquement le réseau des Urssaf.

OFFRES DE SERVICE AUX PARTICULIERS

INFORMER VIA LE WEB

→ ***20 ans pour le Cesu et 10 ans pour Pajemploi :*** l'occasion de valoriser les avancées de ces deux dispositifs de simplification.

Créées pour simplifier la déclaration d'un salarié à domicile ou d'une garde d'enfant, lutter contre le travail dissimulé et améliorer la relation entre le particulier employeur et son salarié, les offres de service Cesu et Pajemploi n'ont cessé d'évoluer pour répondre aux attentes de leurs publics.

De nouveaux outils sont mis à disposition des cotisants pour être au plus près de leurs attentes et les accompagner lors de leur entrée dans le dispositif.

En 2014, le champ de ces offres s'est étendu. Le Cesu est désormais proposé aux résidents d'outre-mer en lieu et place du TTS et Pajemploi devient l'interlocuteur unique des parents employeurs d'assistantes maternelles.

En lien avec les offres dématérialisées, l'envoi de supports papiers aux cotisants en Urssaf est désormais le plus souvent remplacé par une information en temps réel sur les rubriques du site de l'Urssaf dédiées aux particuliers.

FAITS MARQUANTS
OFFRES DE SERVICE AUX PARTICULIERS

net particulier.fr | Le Portail Officiel du Particulier Employeur et du Salarié

NET-PARTICULIER.FR

→ Le développement se poursuit

Après un lancement réussi, 2014 constitue pour Net-particulier.fr la véritable première année de fonctionnement. Pendant cette période, le travail partenarial s'est confirmé avec l'ajout de nouveaux contenus : informations territoriales, déclaration des revenus... Une nouvelle rubrique « A la une » a également fait son apparition sur la page d'accueil.

Dans le domaine de la promotion, de nombreuses actions ont été organisées au niveau régional, sous la coordination des chargés de communication du réseau des Urssaf.

Enfin, les travaux pour définir les contours de la fonctionnalité de mise en relation ont été réalisés. Ce nouveau service, très attendu par les particuliers employeurs et les salariés, sera disponible à l'été 2015.

Cesu
Un service des Urssaf

CESU

→ Mise en place du Cesu pour les résidents d'outre-mer

Un accompagnement spécifique a permis le bon déroulement de cette opération. Les particuliers employeurs ultramarins ont adopté le Cesu déclaratif. Leur taux de télé-déclarations de 77,5% en décembre 2014 est largement supérieur à la moyenne nationale.

→ Expérimentation d'une solution de navigation conjointe (« co-browsing »)

Afin de faciliter l'accès au site et développer l'offre dématérialisée, le Centre national Cesu a engagé une démarche d'accompagnement à distance des internautes.

Le bilan montre un réel intérêt pour ce type d'assistance, notamment par les seniors. Cette solution informatique facilite et sécurise le parcours d'adhésion en ligne.

→ Lancement du Cesu tiers-payant

Dans plusieurs départements, l'allocation personnalisée d'autonomie (Apa) et la prestation de compensation du handicap (PCH) sont versées aux bénéficiaires sous forme de titres Cesu préfinancés. Le décret de 2013 autorise les départements qui le souhaitent à régler directement les cotisations au Centre national Cesu pour le compte de l'employeur, via un système de tiers-payant.

L'expérimentation du dispositif Cesu tiers-payant a été menée en 2014 par 3 départements pilotes : la Gironde, les Bouches du Rhône et Paris. Un extranet permet aux correspondants des départements de disposer de toutes les informations utiles pour la gestion de la situation des bénéficiaires Apa et PCH.

Pajemploi
Un service des Urssaf

PAJEMPLOI

→ ***Interlocuteur unique des employeurs d'assistantes maternelles***

L'année 2014 se caractérise par l'ouverture, à compter du 1er janvier, de Pajemploi aux employeurs d'assistantes maternelles agréées déclarés auprès des Urssaf. La communication sur ce sujet, initiée dès fin 2013, s'est poursuivie sur le premier semestre 2014 de façon à inciter les employeurs à respecter cette obligation.

→ ***Lutte contre les fraudes***

Enjeu crucial pour la protection sociale, un plan de communication pour lutter contre la fraude a été mené en partenariat avec la Cnaf, la CCMSA et les conseils généraux. L'axe prévention a été favorisé : rappel de l'obligation pour l'employeur de déclarer sa salariée et de l'importance de la confidentialité des données personnelles (identifiant et mot de passe).

→ ***Enrichissement de l'espace partenaires sur Internet***

- Page « documents types » (modèles de contrat de travail, d'engagement réciproque, etc.).
- Page « documents spécimens » (notification d'immatriculation, bulletin de salaire, etc.).
- FAQ spécifique.

Ces évolutions répondent à une demande importante et régulière des partenaires de la branche.

PARTICULIER EMPLOYEURS (DNS)

→ ***Promotion des échanges ou informations dématérialisés***

→ ***Abandon des lettres d'information papier « Urssaf et vous » et enrichissement du site***

Depuis de nombreuses années, l'information des employeurs s'effectue via les Urssaf et Vous, chaque trimestre. Ces supports ont été supprimés fin 2014 afin de privilégier l'utilisation d'internet, et donc de garantir une actualisation rapide des informations.

En parallèle, le site a été enrichi des consignes de remplissage des déclarations qui figuraient uniquement sur les Urssaf et Vous. À cette occasion, le contenu et la présentation de l'ensemble des catégories concernées ont été revus et harmonisés au 4e trimestre 2014. Les cotisants ont été informés de ce changement par un flyer leur indiquant où trouver leurs informations habituelles sur internet.

Dans la même logique, l'information a été privilégiée «en dur» dans le site avec une limitation des fichiers pdf. Les dépliants ont ainsi été supprimés et leurs contenus réinjectés dans le site.

→ ***Information en temps réel aux professionnels***

Les associations ou entreprises mandataires qui gèrent les comptes des particuliers employeurs en Urssaf sont régulièrement informées des changements réglementaires par push mails et pages flash sur le site **www.asap.urssaf.fr**

PERSPECTIVES EN 2015

De nombreux projets marqueront également l'année 2015, parmi lesquels on peut citer :

→ POUR LE CESU

La prise en compte des évolutions règlementaires et notamment :

- possibilité de rémunération des congés payés du salarié sans majorer le salaire de 10%,
- suppression du chéquier Cesu,
- intégration des accueillants familiaux.

La montée en charge du Cesu tiers-payant.

Le déploiement de la mise en relation entre employeurs et salariés sur net-particulier.fr.

→ POUR PAJEMPLOI

Plan lutte contre les fraudes

Un plan de prévention et d'actions de contrôle sera élaboré afin de préciser les actions à mener de 2015 à 2017.

Mise en ligne d'enquêtes de satisfaction pour répondre aux besoins des employeurs.

Prise en compte des évolutions règlementaires, et notamment :

- projet de collaboration pour la gestion des agréments avec les conseils généraux,
- suppression de l'envoi des bulletins de salaires papier.

→ POUR LES COTISANTS EN URSSAF

Accompagnement du changement d'interlocuteur et de modalité de déclaration pour les salariés au pair, stagiaires étrangers et accueillants familiaux.

RELATIONS PRESSE

FAVORISER LA VISIBILITÉ ET LA LISIBILITÉ DANS LES MEDIAS

La stratégie de Relations presse de l'Acoss répond à plusieurs objectifs :

- assurer de manière régulière la visibilité de l'Acoss dans les médias, confirmer sa position et montrer son rôle d'opérateur de référence en matière de financement social,
- faire davantage connaître les services de la branche à destination des cotisants,
- valoriser le positionnement d'observatoire économique de l'Acoss et de référent en matière de statistiques économiques,
- accompagner le réseau dans la professionnalisation de la gestion des relations presse au niveau régional.

Des relations presse ont ainsi été assurées tout au long de l'année 2014, de manière régulière, auprès des journalistes de la presse écrite et audiovisuelle. Cette démarche est étendue au réseau pour permettre la visibilité de l'action de la branche en régions.

Au niveau de la répartition géographique, au-delà du niveau national, plusieurs régions ont été particulièrement actives en 2014.

En 2014, la cellule Relations presse s'est attachée à diffuser un flux régulier d'informations vers la presse, à consolider les liens avec le réseau de journalistes déjà établi et à proposer de nouveaux formats de prise de parole.

Des reprises régulières des chiffres de l'Acoss dans les grands titres de la presse économique attestent la légitimité de son expertise sur des problématiques économiques et les enjeux de protection sociale (chiffres emploi & masse salariale, chiffres du travail illégal,…).

Au final ? Plus de 1 500 retombées environ recensées en 2014 concernant l'Acoss et le réseau des Urssaf et comprenant la presse écrite, web et les radios / TV.

Typologie des demandes presse

La presse écrite, et plus particulièrement la presse quotidienne nationale (PQN), est la première source des demandes presse en 2014.

La télévision reste une source forte et régulière parmi les demandes entrantes.

Il faut également noter qu'en 2014 la presse spécialisée dans l'univers de la protection sociale a été active.

Un pic de demandes constaté aux mois de juillet, octobre et décembre, en écho aux temps forts de communication de l'Acoss (signature de la Cog, rapports annuel et thématiques, données statistiques…).

Les thématiques les plus suscitées par les médias

L'observatoire économique, le contrôle et la lutte contre le travail illégal, ainsi que la réglementation sont les principales thématiques dans les échanges avec les journalistes en 2014. À titre indicatif, l'observatoire économique représente 25% des échanges avec les médias, le contrôle et la lutte contre le travail illégal 30%, et la réglementation 15%.

FAITS MARQUANTS
DES RELATIONS PRESSE

UN ACCÈS FACILITÉ À L'INFORMATION POUR LES JOURNALISTES

Un accès facilité à l'information pour les journalistes.

Le nouveau site www .acoss.fr a été repensé avec une rubrique dédiée aux journalistes pour répondre à leurs besoins. Trois grandes rubriques (Dossiers de presse, communiqués de presse, médiathèque) ont été créées et sont mises à jour au fil de l'actualité.

UNE INFORMATION PRESSE SPÉCIFIQUE SUR L'OFFRE DE SERVICE PARTICULIERS EMPLOYEURS

Au fil de l'actualité économique et réglementaire concernant les particuliers employeurs, des informations sur les offres de service Cesu et Pajemploi ont été communiquées et mises à disposition (dossiers de presse, gestion des demandes spécifiques...).

DES PRISES DE PAROLE MULTIPLIÉES LORS DES TEMPS FORTS DE LA BRANCHE

Les sollicitations presse se sont particulièrement accrues à l'occasion de principaux événements rythmant l'actualité de l'Acoss : rapport annuel et rapports thématiques, nouvelle Cog 2014/2017, évolutions réglementaires, partenariats...

D'AUTRES RÉALISATIONS EN 2014

L'ensemble des communiqués et dossiers de presse sont disponibles sur acoss.fr dans la rubrique Journalistes.

Les publications statistiques font l'objet d'une diffusion systématique auprès des journalistes : baromètres économiques mensuels ou Acosstat conjoncturels (particuliers employeurs, déclarations d'embauche...). D'autres communiqués plus spécifiques sont également diffusés :

- 23/12/2014 : Les auto-entrepreneurs en 2013.
- 17/12/2014 : Les particuliers employeurs en 2013 : le recul se confirme et s'amplifie.
- 15/09/2014 : Depuis 10 ans, Pajemploi simplifie les démarches des parents.
- 10/09/2014 : L'emploi se stabilise au deuxième trimestre 2014.
- 26/06/2014 : Certification des comptes 2013 de la branche Recouvrement.
- 13/06/2014 : L'emploi en légère hausse au premier trimestre 2014.
- 12/03/2014 : Tiré par l'intérim, l'emploi se stabilise au quatrième trimestre 2013.
- 13/02/2014 : Nouvelles séries statistiques labellisées par l'Autorité de la statistique.
- 16/01/2014 : Le Cesu
- 01/01/2014 : Nouvelles Urssaf régionales au 1er janvier 2014.

PERSPECTIVES EN 2015

En 2015, les enjeux de la cellule Relations presse sont des enjeux de consolidation des démarches engagées, portant notamment sur l'optimisation de la diffusion de l'information pour les journalistes via les sites internet. Avec les nouveaux sites acoss.fr et urssaf.fr, les journalistes auront à leur disposition de nombreuses sources d'informations pour enrichir leurs connaissances en matière économique et réglementaire. Faciliter l'accès à l'information pour les journalistes est essentielle dans une logique d'efficacité, de gain de temps et de transparence.

Par ailleurs, les nouveaux grands projets que portera la branche Recouvrement en 2015 seront l'occasion de renforcer les prises de parole, au niveau national aussi bien qu'au niveau régional. Un des temps fors sera la diffusion des rapports thématiques (dont le contrôle et la lutte contre le travail illégal) et du rapport annuel.

Par ailleurs, les 70 ans de la Sécurité sociale en 2015 seront l'occasion de rappeler les enjeux de la protection sociale et notamment du Recouvrement auprès des médias.

COMMUNICATION DIGITALE

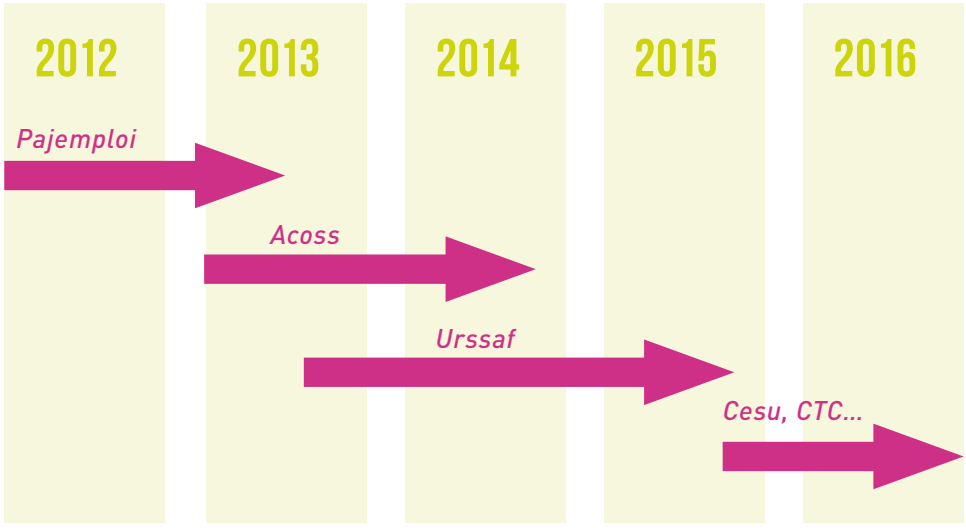
FAIRE D'INTERNET LE LIEU CENTRAL DE L'INFORMATION DES COTISANTS

La stratégie de communication digitale s'inscrit dans la mise en place de la stratégie multicanal définie dans la Cog 2014-2017.

Dans ce cadre, un vaste programme de refonte des sites web de la branche recouvrement a été initié dès 2013 avec notamment la mise en ligne du nouveau site Pajemploi. Ce programme de refonte repose sur une volonté d'harmonisation de la présentation, de l'organisation et de la réécriture des contenus et s'appuie sur les chartes graphiques et éditoriales de la branche.

Ainsi, en 2014, c'est le site de l'Acoss qui a, à son tour, fait l'objet d'une refonte complète. Ce site propose désormais de nombreuses nouvelles fonctionnalités : un « observatoire économique », des entrées thématiques, plus de place à la vidéo et aux infographies, un espace dédié aux journalistes, la possibilité de « candidater » en ligne…

Les travaux sur le portail urssaf.fr qui avaient démarré dès 2013 se sont poursuivis. Ils ont donné lieu au développement d'un prototype testé auprès d'un panel de cotisants.



FAITS MARQUANTS
DE LA COMMUNICATON DIGITALE

UN NOUVEAU SITE POUR L'ACOSS

Ce nouveau site répond à 3 objectifs principaux :

- apporter de la lisibilité sur le rôle et l'activité de l'Acoss, caisse nationale du réseau des Urssaf,
- valoriser nos données statistiques au service de l'analyse économique,
- donner de la visibilité à notre communication financière.

ACOSS
Caisse nationale du réseau des Urssaf
L'Observatoire économique
Actualité
1945-2015 : la Sécurité sociale fête ses 70 ans
Contrôle et lutte contre la fraude : le nouveau rapport de l'Acoss vient de paraître !
Sécurité sociale
La Vie en Plus
LA DSN, UNE SEULE DÉCLARATION POUR LES REMPLACER TOUTES.

Bandeau supérieur :
- accès direct par profil ou par grad thème,
- moteur de recherche performant présent sur chaque page du site.

Zone dynamique :
4 images défilant et illustrant 4 grandes thématiques.

Investisseurs :
un accès direct aux informations.

Offres de service :
liens aux offres de service du réseau.

Rubrique :
un accès à toute l'actualité.

URSSAF.FR : UN PROTOTYPE PLÉBISCITÉ PAR LES COTISANTS

Les travaux de refonte du portail Urssaf.fr initiés dès 2013 (« toilettage » des contenus, réorganisation de certains espaces, réécriture de textes, développement de nouvelles fonctionnalités liées au calcul des cotisations…) se sont poursuivis en 2014.

La conception de ce nouveau site répond à plusieurs enjeux : simplifier l'accès à l'information tout en maintenant un haut niveau d'expertise juridique, intégrer la notion de « parcours cotisant », valoriser les offres de service en ligne, proposer de nouvelles fonctionnalités.

Pour cela, les besoins des cotisants ont été analysés au moment de la définition des objectifs de la refonte via un questionnaire sur le site actuel et via la lettre d'information. Par la suite, 6 groupes représentatifs de nos différents « publics » cotisants ont testé le prototype du futur site urssaf.fr en lien avec le SGMAP et un consultant extérieur. L'accueil du futur site a été très positif et ces tests ont permis d'identifier des axes d'amélioration.

De nouvelles fonctionnalités ont été validées : aides au calcul des cotisations, recherche de code type de personnel, calendrier des obligations personnalisé, accompagnement sur les services en ligne…

Le futur site sera mis en ligne en 2015.

PERSPECTIVES
EN 2015

Lancement de la nouvelle version d'urssaf.fr.

Intégration de nouvelles fonctionnalités sur acoss.fr.

Création d'un espace managers dans l'intranet de branche.

> *Contenu simplifié, synthétique, imagé, accessible.*
> Employeur de PME, Lille

> *Moins technocratique, moins administratif, plus vulgarisé.*
> Dirigeant de TPE, Région parisienne.

> *Je sais où aller, c'est facile.*
> Responsables paie d'une administration, Région parisienne.

COMMUNICATION ÉVÈNEMENTIELLE

PROMOUVOIR UNE IMAGE INSTITUTIONNELLE COHÉRENTE

La communication par l'événement accompagne l'ensemble des champs de la communication et s'inscrit dans la stratégie de communication globale du réseau.

La participation du réseau aux salons professionnels et grand public contribue, notamment, à véhiculer une image institutionnelle cohérente, promouvoir les offres de service, sécuriser les pratiques des cotisants grâce à travers des échanges experts-visiteurs, animer des micros conférences sur les thèmes tels que la protection sociale du créateur ou l'auto-entrepreneur.

Le département Communication institutionnelle et événementielle accompagne également les directions de l'Acoss dans la mise en œuvre de leurs manifestations.

La Convention d'objectifs et de gestion 2014-2017 a nécessité un fort accompagnement en matière d'événements internes.

FAITS MARQUANTS
DE LA COMMUNICATON ÉVÈNEMENTIELLE

LES ENJEUX DE LA CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION 2014-2017

Des réunions interrégionales d'information et d'échange sur la Cog ont été organisées en juin et juillet 2014 :

→ Réunion 30 juin à Paris des présidents et des 1ers vice-présidents.

→ Près de 500 directeurs et agents de direction ont été réunis les : 2 juillet à Lyon - 4 juillet à Angers - 8 juillet à Toulouse - 11 juillet à Paris

L'occasion de faire partager les quatre grandes ambitions de la Cog 2014-2017 :

- garantir la capacité de la branche à assurer ses missions de recouvreur sur le long terme,
- améliorer les performances des métiers du Recouvrement, dans les domaines pour lesquels il existe des marges de progrès réelles et nécessaires,
- consolider la branche, après une période marquée par des changements structurels majeurs,
- rechercher systématiquement l'utilisation optimale des ressources affectées à la branche.

LA SÉCURISATION DES PRATIQUES DES COTISANTS

Afin d'assurer la visibilité de la présence du réseau sur les salons et valoriser les expertises métiers, l'Acoss a organisé la présence du réseau des Urssaf sur trois salons nationaux.

5 et 6 février 2014 : Salon des Entrepreneurs de Paris.

30 septembre, 1er et 2 octobre : Salon des micros entreprises à Paris.

8, 9 et 10 octobre : Congrès des Experts Comptables à Lyon.

LA RÉUNION DU PERSONNEL 2014

La musique pour véhiculer « le bien travailler ensemble ».

Utiliser la musique pour véhiculer les valeurs de respect, d'écoute et du «bien travailler ensemble» ?

C'est le choix en 2014 de l'Acoss dans le cadre de sa réunion du personnel qui s'est déroulée le vendredi 21 novembre au Forum des Images (Forum des Halles).

Un discours liminaire et une intervention de clôture de Jean-Louis Rey - directeur général de l'Acoss - 9 interventions de collaborateurs sur des sujets issues de la Convention d'objectifs et de gestion, entrecoupées de plusieurs animations autour du djembé proposées par le groupe de Doug Manuel ont scandé la matinée.

D'AUTRES ACTIONS EN 2014

- Séminaire des managers de l'Acoss le 1er juillet 2014.
- Réunion RSI-Urssaf le 13 février 2014.

PERSPECTIVES EN 2015

La communication par l'événement poursuivra l'accompagnement de l'ensemble des champs de la communication : événements internes, présence sur les salons…

À l'occasion des 70 ans de la Sécurité sociale, l'événementiel portera sur le développement d'une culture commune d'entreprise par des actions ciblées.

MOBILISER LES COLLABORATEURS AUTOUR DE LA NOUVELLE COG ET DE SES ENJEUX

Mission principale de la communication interne en 2014 ? Mobiliser les collaborateurs de la branche autour de la nouvelle convention d'objectifs et de gestion et de ses enjeux.

La Cog 2014/2017 a été diffusée à l'ensemble du réseau, accompagnée d'un « Essentiel » qui en décrypte les principaux aspects. Les objectifs et priorités de la Cog ont été présentés dans les supports de presse interne avec, notamment, des numéros spéciaux et des articles dans le magazine et l'intranet de branche sur plusieurs grands chantiers Cog.

Enfin, pour favoriser l'appropriation des enjeux, et développer une « communauté agents de direction » de branche, quatre réunions interrégionales d'information et d'échanges ont été organisées à destination de ce public en juillet et septembre à Lyon, Angers, Toulouse et Paris. Elles étaient animées par le directeur de l'Acoss. Un article sur l'intranet de branche Iliad a permis un retour sur ces réunions et leur teneur à l'ensemble des collaborateurs de la branche.

La communication interne s'est également attachée à promouvoir deux autres documents de référence pour la branche, établis tous les deux en lien avec la Cog : le Schéma directeur des ressources humaines (SDRH) 2014-2017 et le Schéma directeur des systèmes d'information (SDSI) 2014-2018. En plus d'une diffusion de ces deux supports à tous les collaborateurs du Recouvrement via l'intranet de branche, le premier a été accompagné d'un Essentiel du SDSI pour présenter les principaux chantiers informatiques au service des objectifs de la Cog sur la période conventionnelle. Et le second a fait l'objet d'un dossier dans le magazine de branche Traits d'Unions pour en présenter sa « philosophie », notamment l'intégration plus marquée de la stratégie RH dans la stratégie de branche.

2014 a également été l'année de préparation des orientations stratégiques de la communication de branche pour la période 2014-2017. Elles ont été présentées en Codir Acoss et Conseil de réseau. En matière de communication interne, un axe prioritaire a été défini : « Fédérer, c'est-à-dire renforcer notre organisation et développer notre culture commune d'entreprise ». En effet, la nouvelle organisation du réseau, marquée par la régionalisation et les évolutions de la fonction informatique, implique de renforcer le sentiment d'appartenance au réseau afin de permettre à la branche de répondre de manière encore plus performante aux exigences des cotisants et de ses partenaires. C'est une des missions de la communication interne.

Cog 2014 2017 DEMAIN SE CONSTRUIT AUJOURD'HUI

FAITS MARQUANTS
DE LA COMMUNICATION INTERNE DE BRANCHE

LA PRÉPARATION DU 70E ANNIVERSAIRE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

Un comité de préparation du 70e anniversaire de la Sécurité sociale (le 4 octobre 2015) a été mis en place en novembre 2014 sous la présidence de Dominique Libault, directeur de l'EN3S, associant les caisses nationales, l'Ucanss et l'EN3S, ainsi que les partenaires sociaux.

Parmi les 1res orientations ? Une action vis-à-vis de la jeunesse sur tout le territoire en lien avec le ministère de l'Éducation nationale et les jeunes actifs, un site internet dédié, la couverture du territoire par les manifestations regroupant toutes les caisses et sites de Sécurité sociale au niveau du département. Ainsi que des manifestations nationales, dont une grande manifestation, en octobre 2015, présidée par le chef de l'État.

L'Acoss et le réseau des Urssaf s'associeront très largement à la préparation et à la célébration de cet anniversaire en 2015.

LE RENOUVELLEMENT DU MARCHÉ DE CONSEIL EN COMMUNICATION

L'année 2014 a été marquée par le renouvellement du marché conseil en communication. Il a pour objet l'assistance de l'Acoss au développement de la communication de la branche Recouvrement par l'apport de conseils stratégiques en communication institutionnelle, communication de crise et communication interne, et d'une assistance opérationnelle.

Il est intervenu dans le contexte de la mise en place de la nouvelle convention d'objectifs et de gestion pour 2014/2017 et de la nécessité par conséquent d'un renforcement de la communication, notamment pour accompagner le changement et soutenir les projets de la nouvelle Cog.

C'est l'offre du groupement solidaire composé des sociétés Anatome et Equancy qui a été retenue.

LES OUTILS DE LA COMMUNICATION INTERNE

→ ***Trait d'Unions***

4 numéros sont parus en 2014, plus 2 numéros spéciaux sur la refonte du système d'information de branche et la Déclaration sociale nominative (DSN).

→ ***Iliad***

12 000 visiteurs uniques et une moyenne de 260 000 connexions par mois sur l'intranet de branche et plus de 25 000 documents mis en ligne.

La médiatisation des déplacements du Directeur de l'Acoss dans le réseau : 22 déplacements en 2014 relayés sur Iliad.

QUELQUES MOMENTS FORTS SUR ILIAD :

31/03/14 → Le Baromètre social institutionnel (BSI) 2014 : enquête sur l'enquête.

31/03/14 → Le Recouvrement et le développement durable.

03/04/14 → « Plan d'actions Handicap » Urssaf Ile-de-France.

31/07/14 → La médiatisation interne du rapport annuel et des rapports thématiques.

05/08/14 → Intéressement 2013 : les résultats pour l'ensemble de la branche Recouvrement.

06/10/14 → La semaine de la Sécurité sociale du 6 au 10 octobre.

27/10/14 → La mise en ligne du blog de la Sécurité sociale.

10/11/14 → Schéma directeur des ressources humaines 2014-2017.

17/11/14 → 18e édition de la Semaine pour l'emploi des personnes handicapées.

PERSPECTIVES EN 2015

→ Valoriser les projets internes majeurs et leur avancée auprès de la branche, ainsi que la démarche d'accompagnement au changement.

→ Consolider le sentiment d'appartenance au réseau des Urssaf et au système de protection sociale français, notamment dans le cadre du 70e anniversaire de la Sécurité sociale en communiquant en interne sur les valeurs, la stratégie et le rôle de Recouvreur social de référence de la branche.

→ Développer la communication en direction des managers.

→ Établir un programme de travail « communication » en lien avec le réseau des Urssaf.

CO-CONSTRUIRE UNE CHARTE DE MANAGEMENT

Deux cibles pour la communication interne Acoss en 2014 : les collaborateurs de l'Agence centrale afin de les informer sur l'avancée des projets de l'Établissement public. Et les managers, afin de favoriser le développement d'une communauté managériale « Établissement public ».

Sur la cible managers, la Dicom et la Diame ont animé un groupe projet composé de managers représentant toutes les directions. Il avait pour mission d'élaborer la charte de management de l'Acoss, dans le cadre d'une démarche de branche qui veut que chaque organisme du réseau établisse un tel document, avec un socle de valeurs communes. Et des valeurs spécifiques à chaque organisme. La méthode participative a été choisie pour l'élaboration du document : questionnaire adressé à tous les managers (138 - près de la moitié - ont répondu), construction progressive et concertée, retours réguliers auprès des managers et du Codir, présentation au CE. La charte a été livrée fin 2014 et validée. Les trois valeurs spécifiques retenues pour la communauté managériale de l'Acoss sont : responsabilité, respect, professionnalisme.

En 2015, le groupe de travail définira des indicateurs de suivi du déploiement de cette charte, tant quantitatifs que qualitatifs.

Autre action en direction des managers : la nouvelle Cog a été au cœur des échanges lors du Séminaire management de l'Acoss du 1er juillet. Dans son introduction, le directeur de l'Acoss a précisé les quatre ambitions que soutiennent les 433 actions de la nouvelle Cog, ainsi que les quatre grands projets qui vont dominer la période conventionnelle 2014/2017, sans oublier les contraintes à prendre en compte. Les feuilles de route ont été présentées, la Cog, la lettre d'accompagnement, mais aussi les CPG, le SDSI et le SDRH. Les grandes orientations de la Cog ont été tracées en matière de trésorerie, comptabilité, fiabilisation, stratégie multi-canal, maîtrise des risques, pilotage. Autres sujets abordés, le CPG Acoss et la nouvelle gouvernance.

En direction de l'ensemble des collaborateurs, la politique de communication interne de l'Agence centrale s'est attachée à les informer, via le bimestriel Le Fil de l'Acoss ou l'intranet Iliad/espace Acoss sur l'avancée des projets de l'Établissement public, l'évolution de son organisation, l'exécution des missions propres de l'Agence centrale. Avec, par exemple, des articles sur la gestion de trésorerie, la gestion des recettes directes Acoss…

Autre thème d'information : l'ancrage de l'Acoss dans le territoire socio-économique local, avec notamment des points d'actualité réguliers sur sa participation au Club Face (Fondation Agir contre l'exclusion de Seine-Saint-Denis).

À chaque fois, il s'agit aussi de valoriser les équipes et les collaborateurs en misant sur « l'atout proximité » et ainsi de favoriser le développement d'un esprit d'entreprise Acoss.

FAITS MARQUANTS
DE LA COMMUNICATION INTERNE ACOSS

UN PROGRAMME DE TROIS CONFÉRENCES « 60 MIN POUR TOUT SAVOIR SUR ... » À DESTINATION DES COLLABORATEURS DE L'ACOSS

Le contrôle et la lutte contre la fraude → 14/02/2014

Le document unique, un élément essentiel → 24/03/2014

Le recouvrement amiable et forcé → 07/04/2014

LA JOURNÉE DU PERSONNEL : LA MUSIQUE POUR VÉHICULER « LE BIEN TRAVAILLER ENSEMBLE »

Utiliser la musique pour véhiculer les valeurs de respect, d'écoute et du «bien travailler ensemble» ? C'est le choix en 2014 de l'Agence centrale dans le cadre de sa réunion du personnel 2014 qui s'est déroulée le vendredi 21 novembre au Forum des Images (Forum des Halles).

Un discours liminaire et une intervention de clôture de Jean-Louis Rey, 9 interventions de collaborateurs associant chacune des directions de l'Agence, sur des sujets tirés de la Cog, entrecoupées de plusieurs animations autour du djembé proposées par le groupe de Manuel Doug ont scandé la matinée.

Animée par Christophe Franceschi, directeur de la Das, la réunion a ainsi permis d'aborder avec les collaborateurs de l'ensemble des services de l'Agence centrale la stratégie multi-canal, la fiabilisation des données, l'émission directe par l'Acoss d'ECP sur les marchés financiers, la contribution à l'évaluation des politiques publiques et le suivi statistique des dispositifs, les impacts de la DSN, le pilotage de la performance, le SDSI, la gestion optimisée des achats au sein de la branche et enfin, les missions de la Délégation à l'accompagnement du changement.

LA 2E SEMAINE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE : LA SÉCURITÉ SOCIALE ET SI ON EN PARLAIT ?

« La Sécurité sociale, et si on en parlait ? », ainsi fut lancée la campagne de communication de la semaine de la Sécurité sociale 2014 dont la dimension interbranche a été le fil directeur. En effet, il a été jugé primordial qu'en tant que collaborateurs de l'Institution, chacun connaisse mieux les différentes branches, leurs différentes missions, leurs différents métiers. Cela permet de mieux appréhender l'identité commune Sécurité sociale et d'en porter les messages.

Parmi les actions retenues à l'Acoss, citons :

→ Les conférences sur les missions et les enjeux de chaque branche.

→ La contribution à une fresque représentant le chemin de vie d'un assuré.

→ Les interviews des collaborateurs de l'Acoss sur le Blog Sécurité sociale (relayé sur Iliad) pour parler de leurs missions. Des interviews de salariés toutes branches confondues ont été réalisées et ont été publiées sur le blog communication Sécurité sociale, dont cinq collaborateurs de l'Acoss.

LES OUTILS DE LA COMMUNICATION INTERNE DE L'ACOSS :

Le Fil de l'Acoss

→ Il constitue le média principal dans le dispositif de communication interne de l'Acoss (dans le domaine du « print »).

→ 4 numéros sont parus en 2014.

Iliad

30 000 connexions par mois sur l'intranet de branche espace Acoss.

PERSPECTIVES EN 2015

Pour chaque collaborateur de l'Acoss et dans un objectif de performance collective, les enjeux en matière de communication interne au sein de l'EPA sont de :

→ positionner l'Acoss comme acteur majeur de la branche,

→ installer durablement le sentiment d'appartenance à l'Acoss et la fierté de travailler ensemble,

→ donner du sens à son action,

→ favoriser l'appropriation par tous des politiques mises en œuvre par l'Établissement public.

Pour y répondre, les objectifs seront déclinés selon les 3 axes suivants :

→ bâtir un plan de communication conforme aux besoins et aux attentes,

→ développer le sentiment d'appartenance à l'Acoss et la fierté de travailler ensemble,

→ développer la circulation de l'information.

STRATÉGIE ÉDITORIALE

COMMUNIQUER AU SERVICE DE LA STRATÉGIE DE LA BRANCHE

Coordination de la réalisation et animation des comités éditoriaux des magazines Trait d'Unions (branche) et Fil de l'Acoss (Agence centrale), de La lettre de la sécurité, animation de l'intranet Iliad (espace national et espace Acoss), conseil en communication auprès des directions de l'Acoss et du réseau… autant de missions assurées par le pôle éditorial. Avec un double objectif : garantir le respect de la charte éditoriale du réseau et des lignes éditoriales des différents supports. Et assurer une communication fiable, pédagogique, précise, proche des centres d'intérêt de ses cibles et au service de la stratégie de la branche.

En ce sens, 2014 a permis d'illustrer ces différents aspects avec l'élaboration et la diffusion d'un Essentiel de la Cog 2014-2017, d'articles sur Iliad ou dans les magazines de branche sur les objectifs et les enjeux de la Cog 2014-2017 ou d'autres projets majeurs du Recouvrement : SDRH, SDSI, DSN…

En 2014, le pôle éditorial a maintenu son implication dans l'accompagnement de la politique Développement durable de la branche. Et ce notamment en matière de lutte contre les addictions, d'intégration des travailleurs en situation de handicap et de santé au travail. Il a également joué un rôle de conseil en communication dans le cadre de la mise en œuvre de la politique de sécurité du Recouvrement et de la démarche de valorisation des publications statistiques de la branche.

En interne Acoss, c'est la co-animation avec la Diame du groupe projet charte de management Acoss qui a marqué l'année 2014 – une démarche qui participe au développement d'une véritable communauté managériale Acoss. Elle a permis d'élaborer un document qui, à côté des valeurs communes à tous les managers de la branche, définit les valeurs spécifiques à la communauté managériales Acoss. En 2015, le groupe de travail aura pour mission de définir des indicateurs de suivi, tant quantitatifs que qualitatif, de la charte.

En direction de l'ensemble des collaborateurs, la politique de communication interne de l'Agence centrale s'est attachée à les informer, via le bimestriel Le Fil de l'Acoss ou l'intranet Iliad/espace Acoss sur l'avancée des projets de l'Établissement public, l'évolution de son organisation, l'exécution des missions propres de l'Agence centrale.

En 2015, la politique éditoriale de la branche contribuera à favoriser le développement d'un esprit d'entreprise « réseau » et « Acoss », notamment autour de la célébration du 70e anniversaire de la Sécurité sociale.

ET AUSSI …

BRANCHE : numéros spéciaux, dossiers, articles sur l'intranet ou dans Trait d'Unions sur la DSN, la refonte du système d'information de la branche, sur la teneur des réunions interrégionales Cog, le SDRH, le SDSI, l'accompagnement au changement, le plan national santé au travail, harmonisation des processus informatiques…

ACOSS : articles sur l'intranet ou le Fil de l'Acoss sur la gestion de trésorerie, la gestion des recettes directes Acoss, l'évolution des organisations, l'ancrage de l'Agence centrale dans le territoire socio-économique local, avec notamment des points d'actualité réguliers sur sa participation au Club Face (Fondation Agir contre l'exclusion de Seine-Saint-Denis).

FAITS MARQUANTS
DU PÔLE ÉDITORIAL

LA DÉMARCHE DÉVELOPPEMENT DURABLE - AXE SOCIAL

Dans ce domaine, la Dicom assure un rôle de conseil en communication et de rédaction auprès de la DGR.

La lutte contre les comportements addictifs

C'est un des thèmes du plan national de santé au travail. En 2015 une campagne « Addict or not addict ? » a été lancée car la problématique des addictions peut concerner tout le monde. Sur le versant communication, la Dicom, en lien avec la DGR, a élaboré et mis en ligne un guide à destination de tous les collaborateurs de la branche ainsi qu'une rubrique sur Iliad (2 198 visites à fin avril 2015). Une diffusion papier du guide a également été assurée.

La reconnaissance de la qualité de la qualité de travailleur handicapé (RQTH)

Dans le cadre de la 18e édition de la Semaine pour l'emploi des personnes handicapées, la Dicom, en lien avec la DGR, a créé et diffusé sur l'intranet de branche un support d'information sur la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH). Un nouveau support qui s'inscrit en comlément du guide Handicap lancé lors d'une précédente Semaine pour l'emploi des personnes handicapées.

Une cellule d'écoute

Depuis 2012, l'Acoss propose aux collaborateurs du réseau un numéro vert national. Gratuit, depuis un poste fixe, il leur permet d'entrer en contact avec un psychologue qualifié et de pouvoir s'exprimer librement sur leur difficultés 24h/24 et 7j/7. Dans ce cadre, la Dicom a élaboré et assuré la diffusion à tous les collaborateurs de la branche d'un « flyer » d'information sur ce numéro vert. L'information a été relayée sur l'intranet de branche Iliad et dans le magazine Trait d'Unions.

LA SÉCURITÉ DU SYSTÈME D'INFORMATION

La Dicom assure un rôle de conseil en communication et de rédaction auprès de l'Instance de pilotage de la sécurité du système d'information (Ipssi). Cela s'est traduit, en 2014, notamment, par la conception des numéros 15 et 16 de La Lettre Sécurité destinée aux acteurs de la sécurité du SI. Nouveau en 2014 : une version de La Lettre en fluidbook a été lancée.

La Dicom réalise aussi un panorama de l'actualité du net sur la Sécurité « Vu pour vous » et l'alimentation de l'espace dédié dans l'intranet de branche.

UNE COLLECTION COMMUNE POUR LES PUBLICATIONS STATISTIQUES RÉGIONALES

La qualité de ses données et l'expertise de son réseau de statisticiens confèrent à la branche du Recouvrement une place privilégiée dans l'observation socio-économique. Cette capacité d'analyse est notamment valorisée par des publications statistiques tant au niveau national qu'au niveau régional. Afin de donner une plus grande visibilité à ces productions, des travaux ont été menés dans le cadre des instances de pilotage statistique et de communication. Ils ont conduit à l'élaboration d'une nouvelle collection de publications régionales intitulée «Stat'Ur», avec une maquette harmonisée...

Un kit de communication a été diffusé le 18 mars 2014 dans le réseau pour accompagner son lancement.

PERSPECTIVES EN 2015

→ Créer une lettre d'information en direction des managers et un espace dédié sur Iliad, en lien avec la DGR, la Diame et la Dac, dans le cadre des orientations stratégiques communication 2014-2017 (« Initier une communication « par » et « pour » le manager).

→ Mener une étude sur la circulation de l'information et la communication interne à l'Acoss, en lien avec la Diame et la Dac.

→ Faire évoluer le rubriquage et les maquettes des deux supports de presse interne Trait d'Unions (pour la branche) et Le fil de l'Acoss (pour l'Agence centrale).

→ Assurer des formations à la charte éditoriale et à la charte graphique du réseau des Urssaf pour les collaborateurs de l'Acoss.

LIGNE GRAPHIQUE

RESPECTER LA CHARTE GRAPHIQUE : UN MARQUEUR DE L'IDENTITÉ DE LA BRANCHE

Garantir, dans la création de supports print ou web, le respect de la charte graphique du réseau, c'est l'un des objectifs du pôle graphique. C'est surtout marquer l'identité de l'Agence centrale et du réseau vis-à-vis de ses différents publics : interne, cotisants, partenaires, relais d'opinion comme la presse…

En externe, chaque « cible » identifie immédiatement l'émetteur de l'information.

En interne, le respect de la charte graphique de la branche - comme de la charte éditoriale du réseau - participe au développement d'une véritable culture d'entreprise, de réseau.

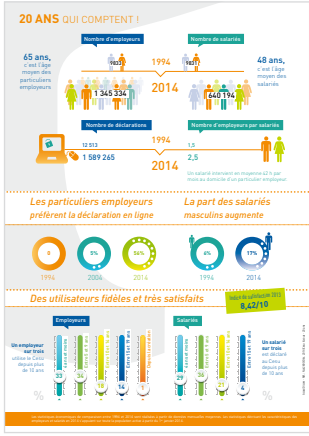
Autre objectif du pôle graphique ? Valoriser les informations, les hiérarchiser, les rendre plus lisibles, les présenter de manière à retenir l'attention du lecteur, faire que la mise en page soit au service de l'information.

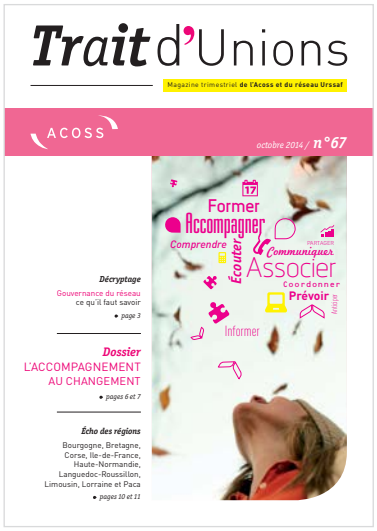
Les réalisations présentées dans les pages du rapport thématique communication 2014, et qui sont référencées en fin du document, illustrent cette double démarche.

Quelques exemples concrets de réalisations 2014.

Promotion de la DSN

au Salon de Experts-comptables





Cesu
Un service des Urssaf
le Cesu & VOUS
Février 2015 - EMPLOYEUR
Résident Outre-Mer
Actualité
Augmentation du Smic au 1er janvier 2015
Modification des taux de cotisations au 1er janvier 2015
Mise en place d'une contribution aux organisations syndicales
BON À SAVOIR
Attestation fiscale 2014

URSSAF
À jour au 1er septembre 2014
Association
Vous envisagez de créer une association ?
Vous avez décidé de vous investir dans un projet associatif ?
L'association et la protection sociale

PERSPECTIVES EN 2015

Trois objectifs seront assignés au pôle graphique de la Dicom :

→ Livrer un brief type pour toute commande de supports print ou web à remplir obligatoirement par tout commanditaire (direction de l'Acoss, chefferie de projet…) afin de permettre une meilleure rationalisation des travaux du pôle.

→ Lancer une nouvelle version du magazine de branche Trait d'Unions, en lien avec l'enquête de lectorat qui sera menée en 2015.

→ Décliner la charte graphique institutionnelle de la branche qui sera diffusée en 2015.

RÉFÉRENCEMENT 2014

JANVIER

NAT/2463 Essentiel Cesu
NAT/2464 Annexe ese
NAT/2465 Annexe CEA
NAT/2466 Tiers AE
NAT/2467 Tiers AE Rhône-Alpes
NAT/2468 LettrePartenaire-N°5
NAT/2469 Guide Tese
NAT/2470 Guide CEA
NAT/2471 Encart Cotisant contrôlé
NAT/2472 Carnet ID CEA
NAT/2473 Carnet VS CEA
NAT/2474 Chéquier CEA
NAT/2475 TFE Encart ANFP
NAT/2476 TFE ANFP - UK et DE
NAT/2477 TFE Dépliant
NAT/2478 TFE Dépliant - UK et DE
NAT/2479 TFE et Vous
NAT/2480/ Vœux Codir
NAT/2481 UV RG - Barèmes
NAT/2482 Guide CE
NAT/2483 Encart CE
NAT/2484 Form. Adhesion Pajemploi
NAT/2485 Auto-entrepreneur
NAT/2486 Auto-entrepreneur DOM
NAT/2487 Lettre infos AE
NAT/2488 Demande Adhesion Cesu
NAT/2489 TFE et Vous - UK et DE
NAT/2490 Guide Fillon
NAT/2491 Guide Panorama Exo
NAT/2492 Collection Dépliants
NAT/2493 Fiabilisation assiette ICE 2013

FÉVRIER

NAT/2494 PAM méd. S1
NAT/2495 PAM dentiste
NAT/2496 PAM méd. S2
NAT/2497 Guide BER
NAT/2498 UV EPM - 1T2014
NAT/2499 Point sur… ANFP
NAT/2500 Guide PAM
NAT/2501 Tiers UR Limousin Agessa
NAT/2502 Guide ZFU Entreprises
NAT/2503 Guide ZFU Associations
NAT/2504 Promo Tese
NAT/2505 Tout savoir - Carte sécurité
NAT/2506 Fiche restitution BSI
NAT/2507 Admin Acoss
NAT/2508 Tout savoir sur le Cesu
NAT/2509 Cesu FP - Contrat de travail
NAT/2510 Guide UR en Ligne - RG
NAT/2511 Guide UR en Ligne - EC
NAT/2512 Pajemploi AF - Employeur
NAT/2513 Pajemploi AF - Salarié
NAT/2514 Cesu AF - Employeur
NAT/2515 Cesu - Salarié
NAT/2516 Promo Tese
NAT/2517 Guide Methodo - Diaporama
NAT/2518 Guide en ligne AMPAVG

MARS

NAT/2519 Guide en ligne AE
NAT/2520 Cesu AF - Employeur - Dom
NAT/2521 TU n°66
NAT/2522 Dépliant promo AE
NAT/2523 UV RG - 1T 2014
NAT/2524 Flyer Cellule écoute psy
NAT/2525 DSN Actualité
NAT/2526 Diaporama Tese
NAT/2527 Comparatif Tese
NAT/2528 Fiche technique Tese
NAT/2529 Cesu & Vous - Salarié Dom
NAT/2530 FP DeclaRevenu - AssMat
NAT/2531 Guide Panorama Exo
NAT/2532 Guide ZRR/ZRU/ZRD
NAT/2533 Dépliant CNTFS

AVRIL

NAT/2534 Tese Infos
NAT/2535 Affiche Inspecteur
NAT/2536 Guide Asap
NAT/2537 RA Acoss 2013
NAT/2538 Flyer Pajemploi
NAT/2539 RT Offres de service
NAT/2540 RT Communication
NAT/2541 Dépliant Obligation Demat
NAT/2542 vignette Acoss
NAT/2543 RT Suivi Cog
NAT/2544 RT LCTI
NAT/2545 RT Contrôle cotisant
NAT/2546 RT Recouvrement amiable
NAT/2547 RT Conjoncture et financement
NAT/2548 RT Securisation juridique
NAT/2549 RT Agent Comptable
NAT/2550 Fil Acoss n°8
NAT/2551 Guide Addictions
NAT/2552 Fiche Sécurité n°1
NAT/2553 Flyer Managers FP
NAT/2554 Plaquette Managers FP
NAT/2555 Point sur… DSN
NAT/2556 Tef Carnet VS
NAT/2557 Tese Infos
NAT/2558 Cesu Contrat CDI - Dom
NAT/2559 Cesu Contrat CDD - Dom
NAT/2560 Acoss questionnaires
NAT/2561 Cesu Demande adhesion
NAT/2562 Chiffres Acoss/Urssaf
NAT/2563 Bienvenue Cesu en ligne

MAI

NAT/2564 Lettre Partenaire n°6
NAT/2565 Flash Info Labos
NAT/2566 Adhesion UR en ligne
NAT/2567 Flash Info Labos
NAT/2568 Guide UR en Ligne - PL
NAT/2569 Tese Annexe
NAT/2570 Promo télérèglement - PL
NAT/2571 Fiche securité interne Acoss
NAT/2572 FP - GED - Déduction Forfaitaire
NAT/2573 TU Spécial n°3
NAT/2574 Flash CMU
NAT/2575 CNTFS Scribe
NAT/2576 CNTFS Papeterie
NAT/2577 Cesu Tiers Payant
NAT/2578 CNTFS Courrier CMU
NAT/2579 UV RG - 2T2014
NAT/2580 CGSS et Vous - EF
NAT/2581 UV EPM - 2T2014

JUIN

NAT/2582 Comparatif Tese
NAT/2583 Diaporama Tese
NAT/2584 Fiche technique Tese
NAT/2585 Dépliant Tef
NAT/2586 Diaporama Tef
NAT/2587 Affiche Consignes Acoss
NAT/2588 Guide Tese
NAT/2589 Lettre Infos AE
NAT/2590 Pajemploi et vous - Salariée
NAT/2591 Cesu et vous - Employeur
NAT/2592 Cesu et vous - Salarié
NAT/2593 Cesu et vous - Employeur - Dom
NAT/2594 Cesu et vous - Salarié - Dom
NAT/2595 Rapport Cog 2014-2017
NAT/2596 CPG
NAT/2597 Dépliant CNTFS
NAT/2598 Essentiel Cog
NAT/2599 Lettre Sécu n°15 + n°16
NAT/2600 Point sur… DIF Pajemploi
NAT/2601 Point sur… DIF Cesu

NAT/2602 Plaquette UR Centre
NAT/2603 Point sur… AE
NAT/2604 Point sur… AE - Dom
NAT/2605 Tese Infos
NAT/2606 CEA et Vous

JUILLET

NAT/2607 ONMR - Rech. prédéfinie
NAT/2608 ONMR - Navigation
NAT/2609 ONMR - Assistance
NAT/2610 Dépliant promo AE
NAT/2611 RA Acoss 2013 Essentiel
NAT/2612 Contrib. chômage - UR
NAT/2613 Contrib. chômage - CGSS
NAT/2614 Promo AE
NAT/2615 Emailing AE
NAT/2616 Script téléphonique GE
NAT/2617 Plaquette Engagements GE
NAT/2618 Engagements GE
NAT/2619 Encart GE non VLU
NAT/2620 Plaquette TGE
NAT/2621 Notice VLU
NAT/2622 Essentiel Cnil
NAT/2623 Notice déclarative
NAT/2624 UV EPM - 3T2014

AOÛT

NAT/2625 TU Spécial n°4
NAT/2626 Annonce presse Inspecteur
NAT/2627 Résultats enquêtes satisfaction
NAT/2628 CGSS et Vous - EF
NAT/2629 Guide CNFE
NAT/2630 Guide CNFE (UK, ES, IT et DE)
NAT/2631 Cesu Tiers Payant - Gironde
NAT/2632 Fil Acoss n°9
NAT/2633 Attestation Chiffre d'affaires
NAT/2634 Plaquette Inspecteur
NAT/2635 Encart TGE-VLU
NAT/2636 Flash prestations RSI Métropole
NAT/2637 Flash prestations Dom
NAT/2638 Flash cotisations RSI Métropole
NAT/2639 Flash cotisations DOM
NAT/2640 Web Inspecteurs
NAT/2641 UV RG - 3T 2014

SEPTEMBRE

NAT/2642 Paje et Vous AMA - salariée
NAT/2643 Paje et Vous GED - salariée
NAT/2644 Point sur… AE
NAT/2645 Point sur… AE - Dom
NAT/2646 Lettre Infos AE
NAT/2647 Promo Télérèglement - PL
NAT/2648 TU n°67
NAT/2649 Tiers-CGSS
NAT/2650 Tiers RSI
NAT/2651 Habillage Stand - Salon EC
NAT/2652 Flash Info RG - Corse
NAT/2653 Tese Infos
NAT/2654 CEA et Vous
NAT/2655 TFE et Vous
NAT/2656 TFE et Vous - UK et DE
NAT/2657 Fiche technique CEA
NAT/2658 SDRH
NAT/2659 SDSI
NAT/2660 CNTFS - Notice Déclaration
NAT/2661 DSN Actualité
NAT/2662 Cesu et vous - Employeur
NAT/2663 Cesu et vous - Salarié
NAT/2664 Point sur…DIF Cesu

OCTOBRE

NAT/2665 CNTFS Notice - Besançon
NAT/2666 CNTFS Notice - Grenoble
NAT/2667 Guide Associations
NAT/2668 Guide Asso sportives
NAT/2669 Annexe AE
NAT/2670 Promo CEA
NAT/2671 Promo Tese
NAT/2672 Guide CEA
NAT/2673 Lettre Partenaire n°7
NAT/2674 Carnet VS CEA
NAT/2675 Carnet ID CEA
NAT/2676 Tiers CNTFS
NAT/2677 Cesu Tiers Payant - Paris
NAT/2678 Flyer CEA
NAT/2679 Flash prestations RSI Métrop.
NAT/2680 Flash prestations RSI Dom
NAT/2681 Flash cotisations RSI Métrop.
NAT/2682 Flash cotisations RSI Dom
NAT/2683 Dépliant RSI Dom Réunion
NAT/2684 Point sur… DSN
NAT/2685 Fil Acoss n°10
NAT/2686 Demande Adhesion CEA
NAT/2687 Guide Handicap

NOVEMBRE

NAT/2688 DSN kakemono
NAT/2689 Flyer EPM - 4T2014
NAT/2690 Plaquette 20ans Cesu
NAT/2691 Tese-Flyer
NAT/2692 FlashInfo-PL
NAT/2693 Bannière Acoss - Salon
NAT/2694 Tout savoir SI
NAT/2695 CPG Acoss
NAT/2696 SDSI
NAT/2697 Essentiel SDSI

DÉCEMBRE

NAT/2698 Adhesion Pajemploi GED
NAT/2699 FlashInfo PL - CGSS
NAT/2700 Point sur… AE
NAT/2701 Point sur… AE - Dom
NAT/2702 Lettre Infos AE
NAT/2703 Dépliant Offres de service
NAT/2704 Tiers CTP
NAT/2705 TU n°68
NAT/2706 Promo télérèglement PL
NAT/2707 Dépliant TR - RG
NAT/2708 Prélèvement Automatique RSI
NAT/2709 Cesu et vous Employeur
NAT/2710 Cesu et vous Salarié
NAT/2711 Guide PL
NAT/2712 Guide Artisan
NAT/2713 Charte Cotisant contrôlé
NAT/2714 CEA et Vous
NAT/2715 Point sur… AE
NAT/2716 Point sur… AE - Dom
NAT/2717 AnnexeAE
NAT/2718 Lettre Infos AE
NAT/2719 Guide médicaments Hépatite C
NAT/2720 Guide Formalités

LE RAPPORT D'ACTIVITÉ
EST ÉGALEMENT DISPONIBLE
SUR WWW.ACOSS.FR

Acoss Nat **2822**/Juin 2015/RT-Com-2014